高校图书馆新媒体服务现状分析与优化建议
——以河北工业大学图书馆为例

孔 哲 柳贝贝 张 媛
（河北工业大学图书馆，天津 300400）

摘要：【目的】新媒体技术的迅速发展为高校图书馆的创新和服务带来新的机遇和挑战。结合新媒体的特点，对高校图书馆新媒体服务现状进行分析并提出优化建议。【方法】以河北工业大学图书馆为例，运用问卷调研的方式，采取线上线下相结合的方法面向读者开展调研。【结果】高校图书馆在新媒体服务工作方面存在新媒体平台内容丰富性有待增强、平台与读者互动的有效性不足、不同新媒体之间缺乏有效的融合性等问题。【结论】文章提出了从丰富平台类型、提升平台互动的有效性、建立校际新媒体平台共享机制 3 个方面优化高校图书馆新媒体服务。

关键词：新媒体技术；高校图书馆；新媒体服务；新媒体平台；调研 **中图分类号：**G258.6 **文献标识码：**A
文章编号：1671-0134（2023）04-083-04 **DOI：**10.19483/j.cnki.11-4653/n.2023.04.017
本文著录格式：孔哲，柳贝贝，张媛.高校图书馆新媒体服务现状分析与优化建议——以河北工业大学图书馆为例[J].中国传媒科技，2023（04）：83-86.

1. 高校图书馆新媒体服务现状

1.1 新媒体的定义与类型

新媒体有别于传统媒体，是在数字媒体技术、互联网技术和即时通信技术等新技术支撑下出现的数字媒体形态，主要包括社交类媒体、移动客户端媒体、即时通信工具、数字电视、数字杂志和电子书等不同的媒体形态。[1] 新媒体以信息传播与更新速度快、成本低、信息内容丰富、互动性、超文本组织、交互性、数字化、检索方便等特征发展迅速。[2] 新媒体已然成为社会信息化的产物，人们获取信息的渠道也更加广泛，其信息传播方式正在发生巨大变化。

目前，常见的新媒体类型包含社交类平台（微信、微博、QQ、贴吧等）、短视频平台（抖音、腾讯、快手等）、自媒体类平台（头条、网易号、搜狐号等），以及问答类平台（知乎、天涯问答、360 问答等）。

1.2 新媒体服务对高校图书馆的重要性

随着社会的快速发展，读者对高校图书馆的服务也提出了更加信息化、智能化、个性化的需求，同时图书馆参与学校人才培养的传统模式需要更加与时俱进地满足高校多样化的育人需求。在新媒体崛起的时代，高校图书馆可以充分借助新媒体优势，满足当下高校师生读者碎片化、个性化阅读和及时获取资讯的需求[3]，也可优化馆藏资源展示形式，引导读者阅读，创新图书馆信息服务，以及参与校园人才培养的模式。

1.3 高校图书馆新媒体服务研究现状

近年来，关于国内高校图书馆新媒体方面的研究，主要集中在 3 个方面：

（1）新媒体背景下高校对不同类型专业的人才培养模式研究。李铭佳[4] 对新媒体背景下的视觉传达设计人才培养现状开展调研并提出其培养模式的新方向；邓丽艳[5] 提出新媒体背景下高校新闻人才培养的新方式；罗小燕[6] 通过研究高校广告人才培养中的教学课程体系设置、校企合作方式，以适应新媒体时代发展背景下的广告人才需求。（2）高校图书馆以不同视角、不同形式服务学校人才培养的路径研究。王亚莉[7] 分析了新媒体环境下高校图书馆开展数字阅读推广的优势、推广服务方式与途径；文颖[8] 重点介绍了新媒体环境下高校图书馆实现文化传承与创新的有关经验和思路；张玲玲[9] 分析了新媒体时代对高校图书馆参考咨询工作带来的挑战，论述借助新媒体创新参考咨询服务模式。（3）图书馆新媒体服务的策略性研究。宋茹艳[10] 分析了公共图书馆读者服务工作中存在的问题，并提出了新媒体背景下公共图书馆读者服务的创新策略；佟文君[11] 通过宏观、微观等不同视角阐述新媒体在图书馆服务中的发展对策；叶成霞[12] 从创新服务方式、丰富服务资源、加强用户互动 3 个方面探讨了新媒体时代推动高校图书馆服务转型的具体路径。

基金项目：本文系 2022 年河北省高等学校人文社会科学研究项目 “新媒体背景下高校图书馆服务学校人才培养的策略研究”（项目编号：SQ2022146 ）研究成果之一。

2. 高校图书馆新媒体服务现状调研——以河北工业大学图书馆为例

根据研究现状，可以发现国内学者对高校图书馆新媒体平台服务的现状调研类相关研究相对较少。基于此，本文以河北工业大学图书馆为例开展高校图书馆新媒体平台服务的现状调研。河北工业大学图书馆具有智慧数据大屏、RFID 图书管理系统、座位预约系统、自助借还系统等智能化设备，不断拓展新媒体服务，创新服务理念，新媒体技术的应用也具有一定的优势，相对于全国范围内的高校图书馆具有一定的代表性。

通过本次对新媒体平台服务现状的调研，可以更加科学地、客观地把握当前高校图书馆新媒体平台服务现状，并分析高校图书馆在新媒体平台服务中存在的问题和新媒体服务的发展方向，以期为国内高校图书馆在新媒体服务工作方面提供一定的借鉴。

3. 调研结果分析

本次调研在借鉴已有的相关研究成果 [13] 和问卷星“高校图书馆新媒体平台服务”的有关问卷的基础上，对此次问卷进行了设计。问卷的内容包含读者对新媒体平台服务的主观需求度、新媒体平台的功能建设、新媒体平台对读者学习的参与度、新媒体平台的服务内容等。笔者以线上和线下相结合的方式，面向读者发放调研问卷共 400 份，回收有效问卷 378 份。

在面向读者调研时，大一和大二的读者占据比例较大，占比分别为 49.66% 和 37.64%。大三、大四和研究生，由于毕业设计、实习等原因，参与调研人数较少。虽然会在一定程度上有所阻碍，但并不会影响调研的整体信效度。

3.1 高校图书馆新媒体平台服务取得的进展

3.1.1 读者对新媒体平台的认同感增强

随着新媒体技术的迅速发展，图书馆面向读者开通各种服务，借助新媒体平台开展的服务也在不断拓展。为了调研高校图书馆读者对新媒体平台服务的认可度，问卷设置了“您是通过以下哪种情况关注图书馆新媒体平台？”等 2 个问题，调研结果如表 1 所示。

表 1 读者对新媒体平台认同感的调研

调研问题	问题选项	占比
您是通过以下哪种情况关注图书馆新媒体平台？	A. 学校要求关注	9.32%
	B. 同学推荐	11.02%
	C. 主动关注	54.24%
	D. 有需求临时关注	23.73%
	E. 从众心理	1.69%
您愿意使用图书馆新媒体平台吗？	A. 非常愿意	32.20%
	B. 比较愿意	53.39%
	C. 一般愿意	10.17%
	D. 比较不愿意	2.54%
	E. 非常不愿意	1.70%

结果显示，有 54.24% 的读者是主动关注图书馆开通的新媒体平台，有 23.73% 的读者是临时需求的关注。在对新媒体平台使用意愿方面则有 32.2% 的读者非常愿意使用图书馆新媒体平台，53.39% 的读者表示比较愿意使用，这说明超过一半的读者对图书馆开通的新媒体服务平台是认可的，并愿意主动去使用新媒体平台。

3.1.2 新媒体平台功能不断完善

为了调研高校图书馆新媒体平台在服务功能方面的发展情况，问卷设置了“您认为图书馆新媒体平台承担了哪些功能”等 3 个问题，调研结果如表 2 所示。

表 2 新媒体平台功能建设的调研

调研问题	问题选项	占比
您认为图书馆新媒体平台承担了哪些功能？（多选）	A. 教育引导	74.58%
	B. 知识传播	77.97%
	C. 学术信息	62.88%
	D. 阅读活动信息	77.12%
	E. 纸质资源分享	62.71%
	F. 电子资源分享	59.49%
	G. 实践平台	0.85%
您认为图书馆新媒体平台在使用上是否容易上手？	A. 非常容易上手	33.90%
	B. 比较容易上手	52.54%
	C. 一般容易上手	7.63%
	D. 不太容易上手	4.24%
	E. 很难上手	1.69%
您是否能够很快地在新媒体平台上找到您需要内容？	A. 很快能找到	27.97%
	B. 比较快能找到	54.24%
	C. 较慢才能找到	15.10%
	D. 很慢才能找到	2.69%

经过调研发现，图书馆在不断地建设新媒体平台，丰富平台的内容，有超过 60% 的读者认为图书馆新媒体平台现在承担着多重功能，例如：知识传播、阅读活动、教育引导 、学术信息等；有 52.54% 的读者认为新媒体平台在使用上比较容易上手；有 54.24% 的读者认为能够比较快的从新媒体平台上找到自己所需的学习内容，这说明超过一半的读者认为在使用新媒体平台时较为便利，同时新媒体平台在内容设置方面也更加广泛，指向性也更明确。

3.1.3 新媒体平台对人才培养的参与程度提升

高校图书馆作为高校育人的重要场所，其具有人才培养的职能，为了调研新媒体平台在人才培养方面的参与度，问卷设置了“您认为新媒体平台对您的学习生活是否产生影响？”等 3 个问题，调研结果如表 3 所示。

表 3 新媒体平台在人才培养方面的调研

调研问题	问题选项	占比
您是否愿意在学习时使用新媒体学习平台?	A. 非常愿意	38.14%
	B. 比较愿意	50.85%
	C. 一般愿意	5.08%
	D. 比较不愿意	4.24%
	E. 非常不愿意	1.69%
您认为新媒体平台对您的学习生活是否产生影响?	A. 有很大的正面影响，获取知识途径变多，提升自我	36.44%
	B. 有一定正面影响，对自己的学习生活均有一些帮助	49.15%
	C. 没有什么影响，对学习生活没有明显的帮助	9.33%
	D. 有负面影响，需减少使用新媒体平台的时间	5.08%
您参与过图书馆新媒体的运营或管理工作吗?	A. 做过相关管理工作	27.12%
	B. 作为学生社团参与过部分运营工作	52.54%
	C. 没有参与过相关工作	20.34%

经过调研发现，50.85% 的读者比较愿意在学习时使用图书馆的新媒体平台，并且有 36.44% 的读者认为在使用新媒体平台时，有很大的正面影响，可以提升自我，有 49.15% 的读者认为新媒体平台对自己的学习生活均有帮助。另外，在调研读者是否参与过新媒体平台的相关工作时，有 52.54% 的读者表示作为学生团队参与过部分运营工作。越来越多的读者更愿意在学习时使用新媒体平台服务，并且能够在使用中得到帮助，这说明图书馆在不断地运用新媒体平台参与校园的人才培养工作。

3.2 高校图书馆新媒体平台服务存在的问题

3.2.1 新媒体平台内容丰富性有待增强

高校图书馆新媒体平台在不断地发展中逐步得到完善，但仍存在一些问题。在调研问题“您通常通过哪些新媒体平台去了解图馆动态”“您觉得图书馆新媒体平台内容在哪些方面有待加强”中，可以看出有 88.98% 的读者选择微信公众号平台关注了解图书馆动态，有 30.5% 的读者选择使用官方网站了解关注图书馆动态，而选择微博、抖音等其他平台的读者则很少。在调研新媒体平台在哪些方面需要加强时，有 61.86% 和 55.93% 的读查分别认为图书馆新媒体平台应该多增加原创内容以及应该提供较为多样化的学习服务。高校图书馆的新媒体平台在不同平台上的内容分布不够均匀，微信公众号和官方网站的关注度明显高于微博、抖音等其他平台。在平台的服务内容方面，学习服务内容较为单一，专业学术讲座内容不够丰富。

表 4 新媒体平台内容设置的调研

调研问题	问题选项	占比
您通常通过哪些新媒体平台去了解图书馆动态？（多选）	A. 微信公众号	88.98%
	B. 微博	11.02%
	C. 抖音	23.73%
	D. 官方网站	30.51%
	E. 馆内数字电视	16.10%
	F.b 站	5.20%
	G. 其他平台	7.63%
您觉得图书馆新媒体平台的内容在哪些方面有待加强？（多选）	A. 增加原创内容	61.86%
	B. 增加学术讲座内容	51.69%
	C. 增加推广阅读内容	6.39%
	D. 提供多样化学习服务	55.93%
	E. 增加与专业知识相关的信息内容	33.05%
	F. 其他	4.24%

3.2.2 新媒体平台与读者互动的有效性不足

通过调研问卷中的“您是否参与过新媒体平台开展的线下或者线上活动”“您是否在新媒体平台留过言？是否得到回复或者互动”两个问题可以发现，仅有 25.59% 的读者经常参与图书馆借助新媒体平台开展的活动，有 57.63% 的读者却表示需根据活动而决定是否参与。在新媒体平台留言方面的调研，可以看出，有 61.03% 的读者表示在新媒体留言较少，而且自己的留言被回复得较慢，互动不及时。这说明目前新媒体平台与读者之间的互动性不强，开展的相关活动针对性略有欠缺，导致了新媒体平台与读者的互动有效性不足。

表 5 读者在新媒体平台参与度的调研

调研问题	问题选项	占比
您是否参与过新媒体平台开展的线下或者线上活动?	A. 经常参加	25.59%
	B. 根据互动内容而定是否参加	57.64%
	C. 不怎么参加	15.08%
	D. 不关注	1.69%
您是否在新媒体平台留过言？是否得到回复或者互动?	A. 经常留言，可以及时得到回复与互动	23.12%
	B. 偶尔留言，回复较慢，互动不及时	61.03%
	C. 不怎么留言，也没有互动	15.85%

3.2.3 不同新媒体之间缺乏有效的融合性

通过调研问题“您认为图书馆应该如何更好地利用新媒体平台开展服务”中可以发现，虽然读者在提供更加个性化学习内容，使用更加丰富的多媒体表现形式方面都有需求，但是有 65.25% 的读者认为应该扩大本校图书馆与其他高校图书馆新媒体平台之间的融合。有 64.58% 的读者认为应当建立与校级其他新媒体平台之间的信息共享。这说明超过一半的读者认为图书馆新媒体平台在与其他不同高校图书馆新媒体平台之间的融合有所欠缺，并且在与其他校内新媒体平台

之间没有建立有效的信息共享机制。

表 6 新媒体平台服务发展需求的调研

调研问题	问题选项	占比
您认为图书馆应该如何更好地利用新媒体平台开展服务？（多选）	A. 提供更加个性化的学习内容，精准推广学习内容	35.07%
	B. 建立互动讨论平台	45.76%
	C. 使用更加丰富的多媒体平台表现形式	24.38%
	D. 扩大与其他高校图书馆新媒体之间的融合	65.25%
	E. 建立与校级新媒体平台之间的信息共享	64.58%

4. 高校图书馆新媒体平台服务发展优化建议

4.1 丰富平台类型，打造新媒阵地

高校图书馆服务的读者群体主要为在校师生，服务对象年轻化，思维较为活跃，那么形式单一、老式陈旧的内容便难以吸引读者对新媒体平台的关注，因此，要均衡发展不同的新媒体平台。目前，图书馆的微信公众平台运营相对成熟，主要进行通知发布、馆藏查询、电子资源使用、座位预约等，可以作为新媒体平台服务的核心。除此之外，还要大力丰富微博、抖音、b 站等大学生常用的新媒体平台，根据其平台的特点，有针对性地进行平台建设，以读者需求为基础，添加个性化学习服务和具有专业针对性的学术讲座服务，创作发布不同类型作品，增添原创内容的占比和以读者为视角的趣味性学习内容。例如，在抖音和 b 站等视频类新媒体平台上定期发布馆内资源推荐、读书分享等小视频作品，适当提高图书馆服务用户亲和度；利用微博进行活动、讲座直播，上传录播回放，为读者提供深度学习资源。多种新媒体平台要形成交叉呼应，多方位传播，令读者真正地感受到新媒体平台服务对其学习产生帮助的同时，也使得图书馆借助新媒体平台真正地参与校园人才培养。

4.2 加强运营团队建设，提升平台互动的有效性

在调研中发现，高校图书馆新媒体平台在与读者的互动中有效性不足。这说明图书馆在新媒体平台的运营方面有欠缺，缺乏专门的工作人员运营新媒体平台。因此，图书馆要树立新媒体思维，改善运营模式，制定长远规划，培养和储备新媒体人才，选拔专业对口的馆员作为新媒体平台运营的团队骨干人员，定期参加专业培训,不断学习最新的新媒体技术运用方法，主动到其他高校图书馆调研其新媒体服务情况，互相学习，取长补短。另外，要注重学生社团指导，选拔优秀的学生加入新媒体运营团队，从读者视角参与运营，并能够与读者建立良好的沟通桥梁，按时更新平台内容，保持账号热度和关注度，及时回复读者，提高读者对新媒体平台的兴趣。

4.3 协同合作，建立校际新媒体平台共享机制

高校图书馆在新媒体平台服务上不能单枪匹马，要在提高读者参与度，增强与读者互动交流的同时，加强与校内其他部门或者学院新媒体平台的协同合作，建立学习与服务的共享机制，在全校范围内强化新媒体服务参与校园的人才培养，与同区域内的外校图书馆建立信息共享平台，进一步拓展自身的服务范围。此外，要适时开展调查问卷，倾听读者反馈，定期开展数据挖掘，分析用户习惯，及时调整新媒体服务方式、内容，运用好新媒体这一关键特点。通过读者与图书馆的互动、读者与读者的互动、图书馆与不同学院的互动，逐步沉淀形成“圈子文化”，将新媒体完全融入图书馆的服务中。

结语

本文通过调研分析，深入分析了高校图书馆在新媒体服务工作方面存在的不足，并提出未来工作的优化建议。高校图书馆在新媒体服务方面仍然处于发展阶段，需要不断探索适合读者的服务模式，才能筑牢高校育人阵地，真正参与高校的人才培养。

参考文献

[1] 李昆 . 新媒体环境下图书馆学科服务团队知识共享研究 [D]. 长春：吉林大学，2016.

[2] 魏小贞，韩曾丽，赵蕾霞 . 高校图书馆新媒体服务实践与探索 [J]. 河北科技图苑，2018（3）：33-36.

[3] 孙海东 . 高校图书馆新媒体服务创新策略研究 [J]. 科技资讯， 2021（23）：148-150.

[4] 李铭佳 . 新媒体背景下高校视觉传达设计专业人才培养模式探究 [J]. 电脑知识与技术，2021（3）：153-154+167.

[5] 邓丽艳 . 新媒体背景下的高校新闻人才培养 [J]. 智富时代，2015（4）：320.

[6] 罗小燕 . 新媒体背景下高校广告人才培养模式探究 [J]. 艺术与设计（理论），2021（7）：126-128.

[7] 王亚莉 . 新媒体时代高校图书馆数字阅读推广服务研究 [J]. 河北科技图苑， 2020（4）：67-70.

[8] 文颖 . 新媒体环境下高校图书馆文化传承与创新服务研究 [J]. 甘肃科技，2020（1）：90-92.

[9] 张玲玲 . 新媒体环境下高校图书馆参考咨询服务研究 [J]. 中国民族博览，2019（1）：253-254.

[10] 宋茹艳 . 新媒体背景下公共图书馆读者服务的创新探究 [J]. 内蒙古科技与经济，2021（21）：153-154.

[11] 佟文君 . 新媒体视角下高校图书馆服务研究 [J]. 图书馆学刊，2020（9）：47-49.

[12] 叶成霞 . 新媒体时代高校图书馆服务转型发展研究 [J]. 河北科技图苑， 2020（2）：17-20+16.

[13] 袁逸，袁艳 . 新媒体在图书馆服务中的应用现状及发展对策研究 [J]. 新世纪图书馆，2018（2）：57-61.

作者简介：孔哲（1989-），女，河北邢台，河北工业大学图书馆馆员，研究方向为图书馆管理、育人服务；柳贝贝（1986-），女，河北保定，河北工业大学图书馆馆员，研究方向为读者服务；张媛（1987-），女，河北唐山，河北工业大学图书馆馆员，研究方向为数据分析、读者服务。

（责任编辑：张晓婧）